

*Rafael Ball**
Niemcy

HANDLING AND QUALITY OF ELECTRONIC LIBRARY SERVICES

[OBSŁUGA I JAKOŚĆ USŁUG BIBLIOTEKI ELEKTRONICZNEJ]

Abstrakt: Wprowadzenie w 1985 r. technologii CD-ROM było punktem zwrotnym w zakresie dostarczania informacji przez biblioteki. Kolejna rewolucja cyfrowa wraz z jej wszystkimi możliwościami elektronicznych informacji dla książek i metainformacji postawiła nowe wyzwania dla specjalistów z zakresu informacji, a także użytkowników i klientów bibliotek. Doprowadziło to do dwóch rozstrzygających innowacji:

1. Zarządzanie i obsługa nowych usług elektronicznych różni się znacznie od tego, czego wymagały media tradycyjne, oraz
2. Zarządzanie jakością nowych usług elektronicznych nie jest osiągalne za pomocą dobrze znanych standardów i ocen wydajności w tradycyjnych usługach bibliotecznych.

Konieczne są tu nowe standardy i poszerzone kryteria. Prezentacja zajmuje się oboma aspektami problemu, tj. obsługą i zarządzaniem, a także kwestiami jakości elektronicznych usług bibliotecznych, a ponadto daje wgląd w teorię i praktykę dużej specjalistycznej biblioteki naukowej w Niemczech.

Abstract: The introduction of CD-ROM technology in 1985 represented a turning point in the supply of information by libraries. The subsequent digital revolution with all its facets of electronic means of information for books and metainformation posed new challenges for information professionals as well as for library users and customers. This led to two decisive innovations:

* Dr RAFAEL BALL, odbył studia w zakresie biologii, slawistyki, filozofii i pedagogiki na uniwersytetach w Moguncji, Moskwie, Warszawie i Smoleńsku. Doktorat uzyskał w Instytucie Botaniki Ogólnej Uniwersytetu w Moguncji. Obecnie pełni funkcję dyrektora Biblioteki Głównej Centrum Badań Jülich i prezesa ASPB (Stowarzyszenie Bibliotek Centralnych). Jest członkiem licznych stowarzyszeń i komitetów oraz autorem wielu publikacji na temat zarządzania bibliotekami i dostarczania informacji dla instytucji naukowych. Interesuje się przede wszystkim rozwojem bibliotek cyfrowych i zarządzaniem bibliotekami. Tekst oryginalny na stronie www.INiB.UJ. Adres elektr.: r.ball@fz-juelich.de

1. Management and handling of the new electronic services differs quite fundamentally from that required for traditional media, and

2. Quality management of new electronic services is not achievable with the well-known standards and performance measurements of traditional library services.

New standards and expanded criteria need to be developed here. The presentation deals with both aspects, i.e. handling and management as well as quality aspects of electronic library services, and also provides insights into the theory and practice of a large scientific special library in Germany.



WSTĘP

Historia bibliotek jest historią mediów i techniki. Przez wiele wieków, a w rzeczywistości przez kilka tysiącleci, istniało praktycznie tylko jedno medium, które pozwalało na utrwalenie pisanej informacji narodów. Właściwą umiejętnością dla recepcji tych dokumentów była umiejętność czytania. Nie było konieczności stosowania żadnych dodatkowych środków technicznych. Zastosowanie mikrofilmów na początku XX w. oznaczało wprowadzenie nowego medium do biblioteki. Już nie wystarczyło tylko umieć czytać – konieczne stały się urządzenia techniczne umożliwiające odcyfrowanie fotograficznie zminiaturyzowanych dokumentów. Prawdziwą rewolucję i istotne zróżnicowanie mediów w bibliotekach przyniósł jednak proces digitalizacji. Metadane w postaci cyfrowej, później także pełne teksty, rozpoczęły swój tryumfalny marsz przez biblioteki na początku lat 60. Z jednej strony, użytkownicy bibliotek mają dzisiaj do dyspozycji szeroki wybór mediów, które pozwalają im na poszukiwania informacji, ale jednocześnie biblioteka musi dostarczyć użytkownikowi wszystkie te media i zapewnić towarzyszącą im pomoc techniczną. Wraz z rozwojem historii trwałość mediów uległa poważnemu ograniczeniu. Dane w postaci cyfrowej wymagają odpowiednich urządzeń. Długość życia zarówno samych zgromadzonych danych, jak i sprzętu ulega coraz większemu skróceniu. Chociaż „pismo klinowe przetrwało najdłużej”, biblioteki i osoby nimi zarządzające muszą interesować się nowoczesnymi mediami i ich obsługą, zarówno w odniesieniu do wewnętrznych procesów bibliotecznych, jak i zewnętrznych zjawisk. Media elektroniczne zrewolucjonizowały świat informacji i stanowią integralną część całej gamy usług oferowanych przez biblioteki. Od lat permanentnie wzrasta wykorzystanie Internetu do celów naukowych i badawczych. Fakt ten nie może być i nie będzie ignorowany przez biblioteki. Znaczna liczba bibliotek już sformułowała i wdrożyła przyszłościowe koncepcje wykorzystania mediów elektronicznych. Klientom bibliotek oferuje się mieszanek mediów składającą się z tradycyjnych, nowoczesnych i innowacyjnych usług bibliotecznych. Jeśli jednak spojrzeć na wewnętrzną organizację bibliotek, to, generalnie rzecz biorąc, pozostaje ona nadal w tyle za wspomnianymi zmianami.

Klasyczny podział biblioteki na trzy części dostosowany jest do tradycyjnych, drukowanych mediów. Do nich także jest przystosowana organizacja procesów w ra-

mach tego trójkopodu. Media elektroniczne i innowacje w tym zakresie nie mogą już dłużej być właściwie obsługiwane w ramach takiej organizacji. Zanim idea informacji elektronicznej znalazła się na forum dyskusji o bibliotekach, tradycyjne zadania biblioteki mogły być przedstawione jako założenie, utrzymywanie, przygotowanie i przetwarzanie zasobów literatury dla użytkowników zapisanych do biblioteki. Przy czym najważniejsze były wydawnictwa monograficzne, serie wydawnicze i czasopisma w formie drukowanej. Klasyczna, trójdzielna struktura biblioteki – gromadzenie, katalogowanie i udostępnianie (usługi dla użytkownika) – wynikała właśnie z tradycyjnych mediów i ich obsługi. Po pojawieniu się mediów elektronicznych jako integralnej części zasobów informacyjnych nowoczesnej biblioteki, ta tradycyjna struktura nie zawsze nadąża za procesami związanymi z tymi mediami. I tak np. tradycyjny podział biblioteki na gromadzenie, katalogowanie i udostępnianie uległ wyraźnej zmianie na skutek wprowadzenia rozwiązań elektronicznych i digitalizacji danych o zasobach i samych procesów. Kierowanie procesami i ich kontrolowanie także musi się zmienić. Elektroniczne dokumenty nie tylko mają związek ze zmianami w obsłudze mediów elektronicznych, przetwarzaniem danych i cyfrowych zasobów, ale także oznaczają konieczność wyboru procesów kontroli adekwatnych do całkowicie zmienionej sytuacji bibliotek. Zapewnienie jakości w odniesieniu do oferty bibliotecznej i usług, jeśli w ogóle występuje w bibliotekach, opiera się na tradycyjnych mediach i usługach. Stworzenie nowych elektronicznych i cyfrowych usług i rozwój w kierunku biblioteki hybrydowej wymagają nowych struktur dla oceny jakości.

Wzrasta ilość nowych usług związanych z cyfrową informacją, oferowanych dzisiaj klientowi biblioteki. Tym niemniej, tradycyjne usługi biblioteczne nie zostały zastąpione przez nowe – doszło jedynie do ich pewnego uzupełnienia. W ten sposób zakres usług oferowanych przez biblioteki uległ znacznemu poszerzeniu po wprowadzaniu nowych technologii i mediów. Tradycyjne standardy jakości i metody zapewnienia jakości nie są już przydatne w odniesieniu do tych nowych usług. Istnieje pilna potrzeba rozwoju i zdefiniowania nowych standardów jakości dla nowych usług bibliotecznych, takich jak czasopisma elektroniczne, bazy danych na CD-ROM-ach, usługi polegające na powiadamianiu użytkowników o nowościach [*alerting services*], doradztwo informacyjne i wyszukiwanie informacji *online*. W świecie anglo-amerykańskim podjęto wysiłki zmierzające do stworzenia standardów jakości i kryteriów dla usług bibliotecznych we wczesnych latach 90. Adaptując rozwiązania z dziedziny zarządzania jakością w sektorze komercyjnym, uznano zdecydowaną orientację na klienta za jeden z najważniejszych celów zarządzania jakością w usługach bibliotecznych.

ZARZĄDZANIE, REALIZACJA I JAKOŚĆ USŁUG BIBLIOTEKI ELEKTRONICZNEJ

Zarządzanie i realizacja usług biblioteki elektronicznej

Wprowadzenie

Tak długo jak biblioteki istnieją jako niezależne organizacje, muszą być zarządzane w taki czy inny sposób. Kontrola operacji, zarządzanie organizacją i personelem stanowią centralne zagadnienia dla zarządzania biblioteką. Natura i zastosowanie strategii zarządzania, metod i narzędzi, uległa znacznym zmianom w ciągu ostatnich kilku dziesięcioleci. Rozwój i wypracowanie nowych metod zarządzania w ramach teorii zarządzania zostało uzupełnione koniecznością zmian konkretnych procedur zarządzania wynikającą ze zmiany działań i z zewnętrznych uwarunkowań. Zmienione warunki wymagają nowych, odpowiednich do nich metod. W ostatnich dwudziestu, trzydziestu latach większość bibliotek stanęła przed takimi problemami. Rozstrzygające znaczenie ma pojawienie się przetwarzania danych w postaci elektronicznej, automatyzacja operacji i zmiany rodzaju gromadzonych mediów. Tradycyjna organizacja biblioteki opierająca się na trzech filarach – gromadzenie, katalogowanie i usługi – która powinna być postrzegana w kontekście historycznego rozwoju bibliotek, przechodzi daleko idące zmiany wywołane digitalizacją danych, zasobów i samych procesów. Konsekwencją tego jest konieczność zmiany sposobu kontrolowania tych procesów. „Zarządzanie biblioteką przyszłości” nie oznacza jedynie obsługi mediów elektronicznych, przetwarzania informacji elektronicznej i cyfrowych zasobów, ale także w szczególności właściwą selekcję procesów kontroli odpowiednich dla tej całkowicie zmienionej sytuacji bibliotek.

Gromadzenie

Do najważniejszych procesów gromadzenia należy wybór i zamawianie literatury oraz akcesja po jej otrzymaniu. Bieżące zakupy, zamawianie z katalogu, potwierdzenie otrzymania zamawianych pozycji, obsługa rachunków i sprawdzanie dostaw to niektóre z podstawowych elementów procesu gromadzenia. Literatura w tradycyjnej postaci – drukowane wydawnictwa monograficzne, czasopisma i serie są zazwyczaj pozyskiwane w dobrze znany, tradycyjny sposób. Selekcji dokonuje się w oparciu o drukowane, tradycyjne źródła, takie jak broszury, ogłoszenia i zapowiedzi wydawnicze. Zamówień dokonuje się zazwyczaj także w sposób tradycyjny – wysyłając je pocztą lub faksem. Media w bibliotece cyfrowej mają elektroniczny charakter: CD-ROM-y, czasopisma elektroniczne i inne zasoby informacji elektronicznej często dostarczane *online*. Selekcja i zamawianie tego typu literatury wymaga nowych rozwiązań. Zamówienia są często składane w sposób elektroniczny z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub bezpośrednio na stronie WWW dostawcy informacji. Pozyskiwanie dostępu do „czystych” źródeł internetowych

(na koszt użytkownika) też wymaga nowych rozwiązań w obszarze gromadzenia. Poniżej przedstawione są istotne problemy związane z tymi zagadnieniami i wymagające wyjaśnienia:

- prawne znaczenie nie podpisanych zamówień
- prawo do składania zamówień (którzy pracownicy są autoryzowani do tego rodzaju działań)
- prawne znaczenie zamówień elektronicznych na media elektroniczne dokonywanych przez instytucję
- obsługa rachunków za produkty *online* (nie zwolnione z opłat) jako część tradycyjnych procedur księgowania w bibliotece publicznej.

Nawet bieżąca dystrybucja elektronicznej, cyfrowej informacji jest dla wielu bibliotek obszarem nieznanym. W miejsce znanych sposobów obsługi dostawy (otwieranie paczek, kontrola zawartości, opieczętownie i akcesja) pojawiły się nowe, realizowane często elektronicznie, np.: przesyłka pliku (FTP), poczta elektroniczna, załącznik do listu lub nawet pozyskanie informacji bezpośrednio z sieci po podaniu hasła. Następujące pytania definiują obszar problemu:

- Kto jest uprawniony do pozyskiwania takiej informacji?
- Komu informacja może być przekazywana?
- Ilu jest użytkowników?
- Czy informacja może być zapisywana lokalnie i udostępniana wszystkim użytkownikom biblioteki?
- Czy informacja może być kopiowana na CD-ROM i przechowywana?

Drugim głównym zagadnieniem w ramach gromadzenia jest kwestia akcesji. W przeszłości wystarczającym dowodem własności otrzymanych pozycji było ich ostemplowanie i odnotowanie w inwentarzach. W odniesieniu do mediów elektronicznych problem znaków własności pozostaje nadal niejasny (podobnie zresztą jak kwestia pokwitowań odbioru w świetle prawa). Szczególną wagę przywiązuje się do zagadnienia własności i dzierżawy. Gromadzenie literatury jako własności biblioteki jest coraz częściej zastępowane dzierżawą źródeł informacji. Dostęp do czasopism elektronicznych w ograniczonym czasie bez wątpienia nie ma nic wspólnego z uzyskaniem praw własności do nich i jest typową procedurą dzierżawy [Mckay; Clive 1999, p. 17–23]. Koniecznie należy stworzyć w tym względzie nowe definicje i zaadaptować je do potrzeb procesów księgowania. Dyskutowane powinny być kwestie praw licencyjnych oraz zagadnienia modalności.

Katalogowanie

Tradycyjne media katalogowane są w ramach tradycyjnych oddziałów katalogowania, skutkiem czego powstają karty katalogowe lub rekordy w OPAC-u, które są indeksowane według autora, tytułu i przedmiotu. Następnie są one znakowane i udostępniane jako fizycznie identyfikowalne media. Każde otrzymuje sygnaturę miejsca w magazynie lub czytelni. Opis formalny, przedmiotowy oraz lokalizacja są zatem procesami jasnymi i czytelnymi. W przypadku mediów elektronicznych i cyfrowych

są one daleko bardziej zamazane. W miejsce fizycznej lokalizacji mamy adres serwera, dysku lub URL, które łatwo mogą zniknąć w rzeczywistości wirtualnej:

- Czy adres jest godny zaufania i względnie stały?
- Jak długo może być weryfikowany?
- Czy adresy serwera i odpowiedzialność ulegają zmianom?
- Kto jest odpowiedzialny za utrzymanie i obsługę takich „wirtualnych lokalizacji”?
- Kto gwarantuje trwałość adresu i zawartości dokumentów?

Identyfikator obiektu cyfrowego (Digital Object Identifier – DOI) [DeKemp 1998] gwarantuje jednoznaczność identyfikację oraz umożliwia cytowanie wielu dokumentów elektronicznych. Tym niemniej, dynamiczne dokumenty i informacja o charakterze hybrydowym, które w coraz większym stopniu determinują dostarczanie informacji dla nauki, stanowią niesłychanie duży problem z punktu widzenia katalogowania. W jaki sposób takie dokumenty i informacje, które ulegają ciągłym zmianom zarówno pod względem formy, jak i treści, mogą być weryfikowane i katalogowane formalnie i przedmiotowo? Zrobiony dzisiaj opis przedmiotowy dokumentu, jeśli jego zawartość uległaby zmianie, jutro byłby już nieodpowiedni. Jakie znaczenie ma takie katalogowanie dla dokumentów dynamicznych? Także jednoznaczność praw autorskich należy już do przeszłości.

Różni autorzy mogą pracować nad tekstem i dokonywać jego modyfikacji. Oznacza to, że także katalogowanie takiego dokumentu pod nazwiskiem autora traci sens. Do rozwiązania problemów związanych z katalogowaniem tego typu dokumentów konieczne jest zatem całkowicie nowe podejście. Coraz częściej, katalogowanie i indeksowanie może nie być odróżniane od technicznej dostępności na stronach WWW biblioteki. Tradycyjne granice odpowiedzialności i obowiązków między oddziałami bibliotecznymi zanikają i muszą być zdefiniowane, aby odpowiadać nowym potrzebom związanym z obsługą cyfrowych zasobów informacji.

Usługi

Tradycyjnie, usługi realizowane przez bibliotekę koncentrowały się na zaspokojeniu potrzeb użytkowników w odniesieniu do tradycyjnych zasobów zgromadzonych w magazynie lub czytelnich. Ale nowe, elektroniczne i cyfrowe dokumenty także powinny być udostępniane. Koncepcja udostępniania zasobów jest w dalszym ciągu oparta na tradycyjnych mediach i musi ulec całkowitej zmianie. Odwołując się do dyskusji „zasoby czy dostęp”, sposób prezentowania i udostępniania zasobów jest elementem „organizacji środowiska informacyjnego”. Przy czym nie oznacza to wyłącznie konieczności reorganizacji, ale także zmiany sposobu myślenia. Rozwinąć trzeba całkowicie nowe strategie, które pozwoliłyby na zagwarantowanie dostarczania informacji w właściwy sposób także w przyszłości w odniesieniu do elektronicznych i cyfrowych dokumentów. Jest bowiem niemożliwe udostępnianie w taki sam sposób, jak tradycyjnych zbiorów literatury.

Zamiast systemu klasyfikacyjnego w czytelnich i sygnatur określających lokalizację w magazynach, dostęp wirtualny musi być realizowany poprzez interfejs

sy. Przyjazność wobec użytkownika oznacza tu ergonomię oprogramowania. Ma to ogromny wpływ na pracę i wymagania w odniesieniu do kwalifikacji pracowników zatrudnionych oddziałach realizujących usługi dla czytelnika.

W bibliotece hybrydowej, dysponującej zarówno zasobami tradycyjnymi, jak i elektronicznymi, konieczne będzie w przyszłości powołanie usług polegających na doradztwie, które funkcjonowałyby niezależnie od granic dzielących poszczególne media. Przeciwnie, w odniesieniu do wypożyczania międzybibliotecznego oraz udostępniania dokumentów, koncepcja użytkownika końcowego będzie zdobywać sobie coraz większą akceptację. Nawet dostarczanie tradycyjnych mediów przez tradycyjne instytucje znane właśnie jako wypożyczanie międzybiblieczne, oparte na tradycyjnych formularzach zamówienia, nie jest już adekwatne do nowej sytuacji. Wcześniej czy później, dojdzie do zwycięstwa koncepcji użytkownika końcowego, w której sami użytkownicy obsługują cały proces od wyszukiwania literatury, poprzez odesłania bibliograficzne, aż do złożenia zamówienia. Obsługa procesu udostępniania nie będzie już obowiązkiem specjalnie wydzielonej jednostki w ramach tej części biblioteki, która jest odpowiedzialna za realizację usług. W ten sam sposób znikną granice tradycyjnych usług bibliograficznych. Chociaż usługi tego typu nadal będą potrzebne w odniesieniu do tradycyjnych zasobów (np. w humanistyce, naukach społecznych czy historii), to jednak podstawowym obowiązkiem zatrudnionych specjalistów będzie poszukiwanie informacji w Internecie. Podobnie jak w przypadku udostępniania dokumentów, także i tutaj pożądane byłoby zastosowanie koncepcji użytkownika końcowego. Nie może jednak być ona wdrożona we wszystkich szczegółach. Z jednej strony, nowe możliwości usprawnią bibliografowanie, dostarczanie i otrzymywanie informacji. Z drugiej jednak, olbrzymia ilość informacji spowoduje, że jej wyszukiwanie, dostarczanie informacji bibliograficznej i weryfikacja będą miały coraz bardziej kompleksowy charakter. Doprowadzi to do zbliżenia i wzajemnego przenikania się usług bibliograficznych z innymi działaniami realizowanymi w bibliotece, takimi jak udostępnianie dokumentów, katalogowanie czy zarządzanie serwisem WWW oraz powiązania zadań związanych z dostarczaniem informacji bibliograficznej z wyszukiwaniem pełnych tekstów lub metadanych przez wybrane wyszukiwarki w Internecie [Ball; Küsters-Schah 1998].

Oprócz koniecznej modyfikacji tradycyjnych działań w bibliotece elektronicznej, pojawienie się elektronicznych i cyfrowych mediów rozwiązuje problemy jeszcze w wielu innych obszarach. Znika problem przestrzeni magazynowej dla zbiorów bibliotecznych. Mówi się raczej o pojemności twardych dysków komputerów. Specyfikacje dotyczące powierzchni i liczby woluminów tracą na znaczeniu na rzecz pojemności wyrażanych w gigabajtach i terabajtach. Media elektroniczne i cyfrowe uprościły także transport informacji. Nie ma potrzeby korzystania z niewygodnych usług pocztowych i kurierskich. Informacja przesyłana jest elektronicznie i w porównaniu z tradycyjnymi usługami pocztowymi, tak często oskarżanymi o powolność sieci informatycznych, zapewniają prawdziwie błyskawiczny transport.

Jakość usług biblioteki elektronicznej

Orientacja na klienta skłania do definiowania jakości w sektorze usług bibliotecznych właśnie jako jego permanentnego zadowolenia (usatysfakcjonowania). Jest niesłychanie istotne, że jakość jest definiowana z perspektywy klienta, a nie predefiniowana przez standardy biblioteczne. Tylko taki klient, który z własnego, subiektywnego punktu widzenia postrzega usługi biblioteki jako usługi o wysokiej jakości, pozostanie jej zadowolonym klientem w dłuższym okresie. Standardy ustalone przez Tanna w 1993 r. sprawdzają się w odniesieniu do generalnej oceny jakości biblioteki [Tann 1993]:

Znamy potrzeby klientów – bezbłędna realizacja usług – dobre warunki lokalowe – niezawodny sprzęt – sprawne zarządzanie – skuteczna pomoc – sprzężenie zwrotne w ramach procedur udoskonalania.

Na tym tle wyraźnie widać, że o zadowoleniu klientów w mniejszym stopniu decydują „produkty” biblioteki, ale raczej rezultaty jej działania. Są one definiowane jako: „wykorzystanie przez klienta danego produktu i stopień odczuwanego zadowolenia z tych produktów” [Abbot 1994]. Istnieją adekwatne standardy i sposoby definiowania jakości dóbr istniejących fizycznie. Są one zresztą relatywnie łatwe do zdefiniowania. Wartości i parametry w odniesieniu do jakości usług są trudne do określenia i jakakolwiek standaryzacja możliwa jest jedynie do pewnego stopnia.

Podstawowym zadaniem instytucji usługowych jest zagwarantowanie jakości swoich usług oraz permanentne zapewnienie tej jakości przez zastosowanie odpowiednich rozwiązań. W dalszej części artykułu przedstawionych zostanie kilka parametrów odnoszących się do jakości usług bibliotecznych.

Aktualność

Współczesna nauka musi prowadzić badania szybko, w sposób zorientowany na potrzeby przemysłu i wykazywać się innowacyjnością (przy świadomości kosztów), aktualność usług bibliotecznych i informacji nabiera ogromnego znaczenia. Krótkość „życia” informacji, szczególnie naukowej, technicznej i gospodarczej, dodatkowo podnosi znaczenie aktualności informacji i usług bibliotecznych [Poll; Bokhovst 1996]. Jednak w rzeczywistości występują ogromne różnice między różnymi produktami elektronicznymi. Mimo to, biblioteki słusznie oczekują, że usługi elektroniczne, takie jak informacja dostępna w środowisku WWW, powinna szczególnie dobrze spełniać kryterium jakości, jakim jest aktualność. Badania Bing Tana, Schuberta Foo i Siu Cheung Hui pokazują ogromną dynamikę elektronicznej informacji sieciowej [Bing; Schubert; Siu Cheung 2001].

Precyzja i relewantność informacji

Usługi biblioteczne dla współczesnej nauki muszą być precyzyjne, jasne, konkretne i relewantne. Zalew informacji, z którym mamy współcześnie do czynienia,

w szczególny sposób podkreśla znaczenie weryfikowania adekwatności informacji naukowej do potrzeb. Jednym z celów biblioteki i jednocześnie wyznacznikiem jakości jej usług powinno być zadowolenie klienta z relewantnej usługi informacyjnej. Dostarczenie współczesnemu naukowcowi przez bibliotekę nierelewantnych danych może w poważny sposób zagrozić powodzeniu całego programu badawczego oraz zaszkodzić osobistej reputacji samego naukowca i jego współpracowników, a tym samym przekreślić ich naukową karierę. Z kolei niewłaściwe informacje gospodarcze mogą zagrozić sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstwa.

Informacja elektroniczna, szczególnie ta czerpana z Internetu, zawiera mnóstwo elementów nierelewantnych i nieprecyzyjnych. Użytkownik nie jest w stanie sam ocenić, na ile jest ona poprawna. W sieci znajduje się mnóstwo nieprecyzyjnej informacji i w związku z tym fakt jej weryfikacji przez bibliotekarza może stanowić swoisty wyznacznik jakości informacji. Zjawisko to ma znacznie szerszy charakter właśnie w odniesieniu do informacji w Internecie niż do tradycyjnych mediów. Zastosowanie wyszukiwarek czy możliwość wykorzystania oprogramowania przeszukującego zawartość dokumentów elektronicznych gwarantuje naukowcom relewantne rezultaty.

Rzetelność

[oryg. „reliability”: znaczy także pewność, niezawodność, wiarygodność, solidność – przyp. tłum.]

W znacznie większym stopniu niż dawniej usługi biblioteczne i nauka muszą dzisiaj być godne zaufania. Zjawisko to nabiera specjalnego znaczenia w środowisku mediów elektronicznych i nowych technologii. Nie można dopuścić do sytuacji, by szczęśliwe trafy, znikające adresy URL, psujące się serwery i nie dające się odszukać adresy sieciowe obniżały jakość usług informacyjnych. Należy rozróżnić dwa rodzaje „rzetelności” w odniesieniu do zasobów elektronicznych. Techniczna niezawodność jest zapewniana przez sieci, nawet jeśli od czasu do czasu zdarzają się krótkie okresy niewłaściwego funkcjonowania. O wiele większym problemem jest archiwizowanie elektronicznych mediów w dłuższym okresie. Pod tym względem, przynajmniej w odniesieniu do samego medium, informacja elektroniczna z pewnością nie osiągnie tak wysokiego poziomu „rzetelności” jak drukowane książki czy czasopisma.

Kompletność

Współcześni użytkownicy bibliotek oczekują kompletnej odpowiedzi na ich zapytania. Jedynie szerokie, kompletne, właściwe i wyczerpujące przetwarzanie ich problemów informacyjnych jest traktowane jako zaspokojenie ich potrzeb informacyjnych. Oznacza to także szukanie odpowiedzi na zapytania i życzenia użytkowników we wszystkich dostępnych mediach i źródłach. Szczególnie właśnie w odniesieniu do bibliotek hybrydowych, w których mamy do czynienia z prawdziwym konglomeratem mediów, kryterium kompletności jest trudniejsze do osiągnięcia niż kiedykolwiek wcześniej.

Kompletność nie może być zakładana szczególnie w odniesieniu do informacji sieciowej. Jeśli informacja nie będzie zorganizowana w tradycyjne formy, takie jak książki, czasopisma lub nawet artykuły, nigdy nie będzie można mówić o kompletności elektronicznej informacji dostępnej w sieci.

Szybkość

Usługi informacyjne nowoczesnej biblioteki dla nowoczesnego naukowca i przedsiębiorstwa nie mogą ograniczać się do dostarczania bieżących danych. Muszą robić to szybko i bezpośrednio. Opóźnienia w przesyłaniu informacji oficjalnymi kanałami spowodowane tradycyjną mentalnością dominującą w sektorze usług publicznych i prawdziwym labiryntem operacji oraz długimi przestojami oznaczałyby całkowitą niemożność usatysfakcjonowania klientów.

Z tego punktu widzenia, szybkość elektronicznej informacji dostępnej przez sieci komputerowe jest znacznie większa niż szybkość dystrybucji i dostępu do tradycyjnych mediów bibliotecznych.

Elastyczność dystrybucji

Współcześni naukowcy i biznesmeni oczekują, że specjaliści informacji w bibliotekach dostarczą im informacje przykrojone do ich potrzeb. Oznacza to także elastyczność i uwzględnienie życzeń klienta w odniesieniu do sposobu dystrybucji informacji. Jest to kolejny wyznacznik jakości usług bibliotecznych, określany przez zdolność biblioteki do udostępniania informacji użytkownikowi w postaci drukowanej, pocztą, przesyłką kurierską, faksem, pocztą elektroniczną, w postaci pliku ftp czy jako adres WWW.

Informacja elektroniczna jest dostępna w wielu różnych elektronicznych postaciach. Daje to użytkownikowi możliwość czytania jej w różnych platformach i przy użyciu różnego oprogramowania oraz przetwarzania jej do dowolnego wymaganego formatu.

Przykład najlepszej praktyki: sposoby zapewnienia jakości dla czasopism elektronicznych

Istnieje wiele przykładów wdrożenia kompleksowego zarządzania przez jakość (TQM) w bibliotekach. Szczególnie w USA i Wielkiej Brytanii oraz w niektórych krajach skandynawskich od lat 90. prowadzono działania w tym kierunku [Barnard 1993]. Tym niemniej, wszystkie te przykłady pokazują jedynie integrację TQM jako techniki zarządzania i jej całościowe przeniesienie i zastosowanie do bibliotecznych procedur [TQM 1993]. Sposoby zapewnienia jakości i standardy nie zostały jeszcze ustalone i wdrożone w odniesieniu do materiałów elektronicznych, a w szczególności czasopism elektronicznych.

Centralna Biblioteka Centrum Badawczego Jülich zainicjowała pracę zespołu mającego na celu zapewnienie odpowiednich standardów jakości i dostępność czasopism elektronicznych. Przy współpracy z personelem wielu jednostek zdefiniowany został trzystopniowy system zapewnienia jakości. Ponad 1200 czasopism elektronicznych dostępnych w tej bibliotece zostało podzielonych na trzy kategorie:

1. Podstawowe czasopisma o najwyższej relewantności
2. Czasopisma o średniej relewantności, do których można uzyskać dostęp w ramach rozwiązań konsorcyjalnych
3. Czasopisma o niskiej relewantności dostępne za darmo.

Stopniowana koncepcja zapewnienia jakości została oparta na relewantności czasopism. Dla tytułów z grupy pierwszej i drugiej założono kwartalną kontrolę aktualności odnośników. Zdecydowano się także na kwartalną kontrolę kompletności wszystkich tomów i numerów. Zastrzeżenia przekazywane są do wydawców i dostawców przez biblioteczny zespół internetowy. Standardowa dokumentacja błędów jest prowadzona w specjalnie utworzonym do tego celu programie EDP.

Czasopisma z grupy trzeciej są przeglądane raz w roku pod względem dostępności i kompletności.

Te sposoby umożliwiają włączenie nowych produktów elektronicznych do procesu zapewnienia jakości i rozwijania nowych standardów i procedur jakości.

WNIOSKI

Transformacja prowadząca od tradycyjnych mediów, poprzez elektroniczne i cyfrowe, do biblioteki wirtualnej (lub hybrydowej) dokonuje się w procesie przededefiniowania organizacji biblioteki. Stare działania i struktury wymagają ponownego rozważenia i zaadaptowania do nowych wymagań. Fundamentalnej zmianie muszą też ulec kwalifikacje pracowników. Dotyczy to także zarządzania kadrami i doborem pracowników. Kryzys strukturalny, ograniczone zasoby i pojawienie się mediów elektronicznych przyczyniło się do wprowadzenia metod ekonomicznych do bibliotek. Na tym tle optymalizacja jakości usług bibliotecznych wydaje się czynnikiem bardzo ważnym. Usługi, w przeciwieństwie do klientów i towarów, mają charakter niematerialny. Jakość musi być definiowana z perspektywy klienta, ponieważ nie istnieją żadne obiektywne, standardowe cechy jakości. Przykłady kryteriów jakości dla usług bibliotecznych to: aktualność, precyzja i relewantność, rzetelność, kompletność, szybkość i elastyczność dystrybucji. Zgodność z tymi kryteriami jakości musi być regulowana w ramach odpowiednich kół jakości i jest centralnym zadaniem zarządzania biblioteką.

Zmiany omówione w tym artykule rozgrywają się na tle globalnej rewolucji w bibliotekach. Obserwowana konwergencja różnych typów bibliotek jest konsekwencją rozwoju mediów elektronicznych i globalizacji zawartości sieci oraz przemian technologicznych. Rodzajowe różnice między bibliotekami zmniejszają się w różnice funkcjonalne między poszczególnymi usługami. Światowym trendem w biblio-

tekach stało się dzisiaj „uczestnictwo” w miejsce „rozgraniczania”. Zmiany, o których to mowa, mają jeszcze bardziej zasadniczy charakter konwergencji archiwum-biblioteki-muzeum, która zapoczątkowuje przyszłą harmonizację procesu zaopatrzenia społeczeństwa w informacje i dobra kultury.

WYKORZYSTANE ŹRÓDŁA I OPRACOWANIA

- Abbot, C. (1994). *Performance Measurement in Library and Information Services*, London. ASLIB, p. 16
- Ball, R.; U. Küsters-Schah (1998). Bibliographieren und bibliographische Instrumente im Soannungsfeld traditioneller und neuer Medien. *Bibliothek* 22, 3, S. 324–331
- Barnard, S. (1993). *Implementing Total Quality Management. a Model for Research Libraries*. Jurow S.; S. Barnard (eds.). *Integrating Total Quality Management in a Library Setting*. Harworth Press, New York
- Bing, T.; F. Schubert; H. Foo, Siu Cheung (2001). Web information monitoring: an analysis of Web page updates. *Online Information Review* Vol. 25 No 1, p. 6–18
- DeKemp, A. (1998). Eine Art ISBN für Dokumente im Internet. Das Digitale Objekt-Identifikationssystem (DOI). In: *Buch und Bibliothek* 50 Nr. 3, S. 176–177
- Mckay, S.C. (1999). Accessing electronic journals. *Database*, April/May 1999, p. 17–23
- Poll, R.; P. Boekhovst (1996). *Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, Saur, Munich
- Tann, J. (1993). Dimensions of Quality in Library Settings, in Ashcroft, M. and Barton, D. (eds.) *Quality management: towards BS 5750: Proceedings of a seminar held in Stamford, Lincs. on 21st April 1993, Stamford, Lincs: Capital Planning Information*, pp. 23–31
- Total Quality Management (1993). *Information Business: Key-Issue 92 based on the Papers given at a One Day Conference on Total Quality Management (TQM) in Library and Information Services with Additional Material held at the University of Hertfordshire on 9th September at the International Library Technology Fair. (Information Business: Key Issue Series)*